



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 3443

Texte de la question

M. Jean-Pierre Grand attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme sur le dégroupage sauvage appelé « slamming ». Le slamming est une pratique frauduleuse qui consiste à s'approprier un abonnement téléphonique ou Internet en usurpant le consentement de l'abonné. Cette pratique a lieu principalement à l'occasion de « foires » ou suite à un démarchage téléphonique. L'abonné se trouve alors privé de ligne téléphonique du jour au lendemain sans avoir signé le moindre mandat écrit. Commencent alors de longues et coûteuses démarches pour tenter de retrouver sa situation d'origine. Il semblerait qu'aucun contrôle de la signature effective d'un mandat écrit ne soit effectué par France Télécom avant de résilier l'ensemble de ses services, et donc de couper la ligne. En conséquence, il le prie de bien vouloir lui faire connaître la position du Gouvernement sur le sujet et il le remercie de bien vouloir lui préciser quelles sont les mesures qu'il entend prendre afin de protéger les consommateurs de ce genre de pratiques inacceptables.

Texte de la réponse

Le développement des nouvelles technologies s'accompagne, en effet, de certaines difficultés générées par des pratiques commerciales agressives comme celle consistant à fournir un produit ou un service à un consommateur qui n'a passé aucune commande. Le Gouvernement est en particulier informé que certains opérateurs de communications électroniques, soit à l'occasion de foires et salons, soit lors de démarchages, abonnent des consommateurs à un service qu'ils n'ont pas demandé, en utilisant, de manière détournée, la faculté qui leur est donnée de régler l'ensemble des démarches relatives au transfert de la ligne d'un abonné sans justifier du consentement écrit de ce dernier. Cette faculté découle de lignes directrices définies en 1999 par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP). Dans sa décision n° 99-490 du 9 juin 1999 portant adoption de lignes directrices relatives aux procédures opérationnelles de la présélection, l'autorité de régulation a ainsi prévu que les demandes exprimées par l'opérateur final devaient être adressées à France Télécom au moyen d'un simple courrier électronique. France Télécom, qui est en charge des opérations techniques permettant le changement d'opérateur, informe l'opérateur choisi par l'abonné et ce dernier de leur réalisation. Ce dispositif simplifié fonctionne généralement dans des conditions satisfaisantes mais il est parfois utilisé par des opérateurs indéliçats, ou leurs préposés, pour abonner contre leur gré des clients à des services de télécommunications. Les dispositions de l'article L. 122-3 du code de la consommation prévoient que « la fourniture de biens ou de services sans commande préalable du consommateur est interdite lorsqu'elle fait l'objet d'une demande de paiement. Aucune obligation ne peut être mise à la charge du consommateur qui reçoit un bien ou une prestation de service en violation de cette interdiction ». Face à cette situation, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a renforcé ses contrôles et a engagé des procédures contentieuses à l'encontre de plusieurs opérateurs. Plus généralement, les pouvoirs publics ont engagé, depuis 2005, des actions vigoureuses pour améliorer les relations entre les consommateurs et les fournisseurs de services de communications électroniques. La concertation entre les acteurs du secteur des communications électroniques a été renforcée et des mesures réglementaires ont été prises. Une table ronde réunissant opérateurs de

communications électroniques et associations de consommateurs a été organisée en septembre 2005. Vingt-et-une mesures ont été adoptées dans le but d'améliorer les relations entre les consommateurs et les fournisseurs de services, de rééquilibrer les contrats et de réduire le nombre des litiges. Des engagements ont ainsi été pris par la profession pour mettre en place des chartes de bonnes pratiques en matière de démarchage. Des vérifications effectuées au deuxième trimestre 2007 par la DGCCRF ont montré que la plupart des professionnels ont pris des mesures qui permettent de mieux encadrer le démarchage, ce qui devrait avoir pour effet de limiter, à l'avenir, les pratiques d'abonnement sans le consentement du consommateur.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Pierre Grand](#)

Circonscription : Hérault (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3443

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Consommation et tourisme

Ministère attributaire : Consommation et tourisme

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 21 août 2007, page 5308

Réponse publiée le : 13 novembre 2007, page 7052